



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS  
HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES DE LA  
UGEL LUYA 2018”.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO  
DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORES:**

ROSALIA ACOSTA JAUREGUI  
LILI TRIGOSO PINGUS

**ASESOR:**

Mg. WILDER ANGELALVARADO CASTILLO

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTIÓN DE LAS ORGANIZACIONES

**CHICLAYO – PERÚ**

**2018**



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 11:00 horas del día 08 de Abril del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección de Investigación N° 626-2019, de fecha 06 de abril del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación del Trabajo de Investigación titulado: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL LUYA 2018"**, presentado por los egresados: **ACOSTA JAUREGUI ROSALIA Y TRIGOSO PINGUS LILI**, con la finalidad de obtener el grado de BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : DR. MARCO ANTONIO CARRASCO CHÁVEZ

SECRETARIO (A) : DR. MARCELINO CALLAO ALARCON

VOCAL : MGTR. CECILIA ELIZABETH REAÑO FLORES

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

**APROBAR POR UNANIMIDAD**, Siendo las 12:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.



Chiclayo, 08 de Abril del 2019

DR. MARCO A. CARRASCO CHAVEZ  
PRESIDENTE

DR. MARCELINO CALLAO ALARCON  
SECRETARIO

MGTR. CECILIA E. REAÑO FLORES  
VOCAL

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y  
salud; A mi hija Estefany  
Rojas Acosta que es el  
motor que me Impulsa a  
seguir adelante

A Dios por concederme la vida y salud  
A mis padres por brindarme su apoyo  
Incondicional en todo momento de mi vida

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios y a nuestros padres, por darnos la vida, el cariño y comprensión. Quienes nos condujeron por el camino correcto, formándome como una persona con valores, principios y buenos hábitos. Que nos han ayudado a afrontar los obstáculos que la vida trae.

A nuestros amigos, tanto los que están cerca y lejos, que estuvieron en los buenos y malos momentos, dándome su apoyo desinteresadamente cuando lo necesitábamos.

A todas las personas que estuvieron involucradas en el proceso de este Proyecto, por el apoyo que nos brindaron.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Rosalía Acosta Jáuregui identificada con DNI N° 41461508 y Lili Trigos Pingus identificada con DNI N° 46283335 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesina son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 2018



Rosalía Acosta Jáuregui  
DNI: 41461508



Lili Trigos Pingus  
DNI: 46283335

## **PRESENTACION**

El presente trabajo de investigación se realiza con la finalidad de hacer un estudio sobre la influencia de la Inteligencia Emocional en las habilidades blandas de los trabajadores de la UGEL- Luya, el saber cómo incide está en desarrollo de las habilidades blandas dado que en los últimos años no solo es importante el desarrollo cognitivo si no también el desarrollo de las habilidades blandas y dado que estas habilidades corresponden a los atributos personales de cada individuo está relacionado con la Inteligencia Emocional, se dice que si una persona controla gestiona bien sus emociones se puede relacionar mejor con los demás, en ese contexto siendo conocedores de que en la UGEL se presentan muchos casos de maltrato en cuanto a la atención que brindan al usuario externo e interno, entre los trabajadores no existe buenas relaciones entre alternos y subordinados, entre pares. Viendo la necesidad de mejorar el clima laboral entre los trabajadores de la UGEL se desarrolla dicho estudio para ver si la Inteligencia Emocional influye en el desarrollo de las Habilidades Blandas de los trabajadores y de esta manera mejor el trabajo de la Institución y se puedan cumplir con las metas y los compromisos de gestión al servicio de los estudiantes de la jurisdicción de la UGEL-Luya.

Acosta Jáuregui Rosalía

Trigoso Pingus Lili

## ÍNDICE

<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN.....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>III</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>IV</b>
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....</b>	<b>V</b>
<b>PRESENTACION .....</b>	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE .....</b>	<b>VII</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>IX</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>X</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 Realidad Problemática.....</b>	<b>11</b>
Contexto Nacional .....	12
Contexto Local.....	13
<b>1.2 Trabajos Previos.....</b>	<b>13</b>
Contexto Internacional .....	13
Contexto Nacional .....	15
Contexto Local.....	16
<b>1.3 Teorías Relacionadas al tema.....</b>	<b>17</b>
1.3.1 Inteligencia Emocional.....	17
1.3.2 Habilidades Blandas.....	20
<b>1.7 Objetivos .....</b>	<b>25</b>
1.7.1 Objetivo General .....	25
1.7.2 Objetivos Específicos.....	25
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>25</b>
<b>2.1 Diseño de investigación .....</b>	<b>25</b>
<b>2.2 Variables, Operacionalización .....</b>	<b>27</b>
<b>2.3 Población y muestra.....</b>	<b>28</b>
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>	<b>28</b>
<b>2.5 Métodos de análisis de datos .....</b>	<b>29</b>
<b>2.6 Aspectos éticos .....</b>	<b>29</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>31</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>41</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>45</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>46</b>

<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>51</b>
<b>Acta de originalidad de trabajo de investigacion .....</b>	<b>55</b>
<b>Autorizacion de publicación de trabajo de investigación .....</b>	<b>56</b>
<b>Autorización de la version final.....</b>	<b>58</b>



## **RESUMEN**

La presente investigación titulada: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL LUYA 2018, tuvo como objetivo general determinar la influencia de la inteligencia emocional en las habilidades blandas de los trabajadores de la UGEL Luya, mediante una metodología de tipo descriptiva, teniendo como población a los trabajadores de la UGEL Luya de Amazonas, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Se obtuvo como resultados, que en esta institución existe falta de la Inteligencia Emocional afectando a las Habilidades Blandas de los trabajadores generando un problema dificultando que exista una falta de compromiso al momento de realizar las actividades que se desarrollan en la institución. Además, que los trabajadores no tienen un estado emocional adecuado por lo que no tienen responsabilidad para trabajar en equipo.

**Palabras clave:** Inteligencia Emocional y Habilidades Blandas

## **ABSTRACT**

The present research entitled: EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS INFLUENCE ON THE SOFT SKILLS OF THE WORKERS OF UGEL LUYA 2018, had as general objective to determine the influence of emotional intelligence in the soft skills of the workers of the UGEL Luya, through a methodology of descriptive type, having as a population the workers of the UGEL Luya de Amazonas, to whom a questionnaire was applied. It was obtained as results that in this institution there is a lack of emotional intelligence affecting the soft skills of the workers generating a problem making it difficult that there is a lack of commitment at the moment of carrying out the activities that take place in the institution. In addition, workers do not have an adequate emotional state so they do not have responsibility to work as a team.

**Keywords:** Emotional Intelligence and Soft Skills

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

#### **Contexto Internacional**

López (2016), Realizó una investigación con la inteligencia emocional de los colaboradores y la satisfacción del cliente con la finalidad de verificar si hay o no una relación entre ambas, en el cual se concluyó de que sí existe dicha relación, ya que existen factores de inteligencia emocional que se distribuyen e influyen equitativamente como la automotivación, empatía, autoconocimiento, autocontrol, y habilidades sociales; y sin que algunos de estos sean predominantes; haciendo que haya un mayor desempeño por parte de los trabajadores y se desarrolle una mejor atención al cliente. Es por ello, que la inteligencia emocional trata de entender, identificar y manejar diferentes emociones ya sea de una sola persona o de las demás personas o grupos.

Gómez (2014). Menciona que la sociedad actualmente presenta un inadecuado manejo de emociones, ya que si hablamos de una organización las personas o clientes son muchos más exigentes a la hora de solicitar, o comprar un producto en donde el tiempo de entrega sea mucho más corto, y sin opción a equivocaciones y poder satisfacer su necesidad presente, haciendo que en muchas ocasiones se demuestre desconexión emocional, violencia, ira y en algunas situaciones hasta la agresividad, ahí en donde entra a tallar la aplicación de la inteligencia emocional como una técnica o herramienta, no solo para los colaboradores de una empresa, sino también, para los altos directivos de esta, que permita la capacidad de poder escuchar, entender, comprender y decidir antes de actuar, al momento de poder estar con el cliente.

Pineda (2013), comentó que en las organizaciones existe la necesidad de incluirse en un mercado internacional y que por eso se potencializa todos los instrumentos de la producción y otros recursos con el gran compromiso de cumplir con los objetivos; sin embargo, cabe precisar que para el buen desarrollo empresarial se debe potencializar, mejorar y orientar los esfuerzos que desarrolla el recurso humano de la empresa, usándolo como un factor primordial que genera una ventaja competitiva. Por lo tanto, para que una organización refleje calidad y competitividad en los servicios o productos que ofrece, es importante que los trabajadores estén compuestos por un sistema de

buen desempeño en el trabajo que puedan realizar ya que les permite y favorece la concentración de los estándares de productividad, eficacia y buen servicio.

### **Contexto Nacional**

En Lima, Torres (2017). Menciona que muchas organizaciones en Lima, no le prestan atención a la inteligencia emocional, siendo esta una herramienta de vital valor, y que, además, en muchos casos no les toman importancia a los niveles de emociones tanto internas como externas, ya que la mayoría se preocupa más por invertir en tecnología, productos nuevos, etc., dejando de lado al factor más importante de una organización, es decir, el factor humano. En donde muchos de los problemas que presentan los clientes son las quejas y reclamos sobre la lentitud al momento de atender, a esto se le agrega la desmotivación que los trabajadores pueden estar pasando con respecto al trato, por no contar con un servicio eficiente y rápido; causando insatisfacción en los propios clientes.

En Arequipa, Delgado (2014). Refiere que el uso de la inteligencia emocional aplicadas a las empresas estará influenciada de manera significativa, ya que no solo será empleada para los trabajadores sino también a los dirigentes; y poder así mostrar relevancia del trato con el público; ya que actualmente se muestran en las empresas la caída del coeficiente emocional, y su consecuencia en el ámbito laboral, el reflejo de la incapacidad de trabajar en equipo, la desmotivación de aprender o tratar de mejorar en el empleo, la disciplina, y por últimos los hábitos laborales y sociales. Es por ello, que la búsqueda de poder desempeñarse como persona ya sea en aspectos de empatía, iniciativa, autodisciplina, personalidad y coeficiente, como también, el control de sus emociones, hacen que permitan encontrar trabajadores sobresalientes o trabajadores estrella.

En Perú, Ascue (2014), manifiesta que debido a la situación del mercado de consultoría esto reflejaría el nivel de capacitación en las habilidades blandas que tienen los trabajadores, y aunque algunas empresas apuestan por la capacitación, y orientan su cultura en el desarrollo de esta, existen algunas otras que no invierten. Citando al portal de capital humano para el año 2013, las empresas que ofrecen la capacitación y evaluación de habilidades blandas son:

- Coaching People Perú Jamming
- Cornerstone JML Consultores

- Lee Hecht Harrison -DBM Perú Orbi Perú
- Epise Procesos Alta Vida
- Global Coaching Society PTC Peruvian Teamwork Center
- Group Consult Right Management
- Hay Group Synergic 360
- HI Consultores Supera
- Humanitae Target DDI Perú
- Team Resources Perú ILM Perú S.A.C.

### **Contexto Local**

En el Jr. Inca Garcilazo N° 570, Distrito de Lamud Provincia de Luya Departamento de Amazonas, se encuentra ubicada la Unidad de Gestión Educativa Local Luya, que se encarga de coordinar las labores administrativas y pedagógicas con las Instituciones Educativas dentro de su Jurisdicción. Encontramos que el desarrollo de la inteligencia emocional de los trabajadores no estaría favoreciendo los objetivos que la UGEL había propuesto, tal se demuestra en las habilidades blandas que el trabajador posee esto se debe a la inexistencia del compromiso, capacitación y un sistema que repercuta la coordinación en cada actividad que el trabajador realiza para mejorar el servicio que otorga la UGEL, sin embargo, el crecimiento que se había previsto está causando que los problemas que se localizan en el ambiente laboral de dicha institución no se generen la resolución de las dificultades ya que se genera un descontrol no supeditado para el desempeño del trabajador; internamente los trabajadores son apáticos, no se brindan la información para cumplir con las actividades. Así mismo los trabajadores deben contar con una gestión sin planificación y liderazgo, debido a que no tienen un incentivo por el trabajo que realizan, también no son adecuadamente remunerados estando disconformes con lo que reciben, y no son reconocidos cuando obtienen grandes logros dando a conocer que no tienen una comunicación asertiva con sus superiores.

## **1.2 Trabajos Previos**

### **Contexto Internacional**

Vallejo (2014). Menciona que en Ecuador se realizó una investigación titulada: Inteligencia Emocional y su Incidencia En El Rendimiento Académico de Estudiantes

de Décimo de Básica de la Unidad Educativa Lasalle, consignó como objetivo principal medir si la inteligencia emocional incide en el rendimiento académico. Mediante un tipo de estudio descriptivo, donde la muestra es representada por 114 estudiantes.

Como resultado de la investigación se obtuvo que los conocimientos y habilidades de las personas se encuentran en un promedio del 63% en cada estudiante; los cuales han desarrollado sus habilidades emocionales de forma favorable y adecuada para poder manejar su claridad, reparación y atención de las emociones. Con el diseño de test concluimos que se tiene que mejorar su Inteligencia Emocional, la cual no incide de forma directa en el rendimiento de los estudiantes. Así mismo se recomienda que cuando se susciten casos en los cuales el rendimiento de los estudiantes es deficiente, se traten el desarrollo de sus habilidades.

En Estados Unidos (Brooks, 2013; Vietes, 2017) Llevó a cabo una investigación titulada: El impacto de la Inteligencia Emocional y el Coaching Ejecutivo sobre la Eficacia del Líder, se desarrolló con el fin de investigar la influencia de la inteligencia emocional y el Coaching sobre la efectividad del líder. A través de la investigación empírica y cooperativa, donde la muestra estuvo representada por 175 líderes de una empresa que ofrece servicios financieros en los Estados Unidos; a qué encuestas se aplicaron para recopilar información. Obteniendo como resultado que la competencia emocional y el entrenamiento son de alta calidad en los encuestados. Se concluye que la competencia emocional tiene una influencia directa y positiva en el líder y es por eso que el Coaching es de alta calidad.

En España Vietes (2017), realizó una investigación titulada: Programa de educación emocional para un aula de 2° de primaria, se estableció como objetivo general crear e implementar un programa de educación emocional, aplicable a cualquier grupo o aula de características similares. Teniendo como resultado que los alumnos de 2° de primaria dan como respuesta la tristeza y el sentimiento de culpa como problema. Concluimos que hay necesidad de llevar la educación emocional a toda la comunidad educativa como herramienta básica en la prevención de conflictos y conductas de riesgo. Así mismo recomendamos que se respete el turno de palabra, necesitan más práctica con las estrategias de regulación en la educación emocional.

Aguila (2015), nos dice que en Guayaquil se realizó una investigación titulada “Las relaciones humanas y su incidencia en la construcción de un adecuado clima Organizacional en la empresa Red gestión Cia”, consigno como objetivo general evaluar la calidad de las relaciones humanas existentes en la empresa Red gestión Cía. Ltda. con el propósito de impulsar un adecuado clima organizacional. Mediante un tipo de investigación cuantitativo descriptivo, donde la muestra está representada por los trabajadores de la organización. Cuyo resultado es que no existen espacios de intercambio de ideas y opiniones y el relacionamiento es unilateral. Concluyendo que existe alta insatisfacción laboral, como resultado de las inadecuadas relaciones interpersonales.

### **Contexto Nacional**

En Piura, Pumayalla y Seminario (2015), realizaron una investigación llamada: Aplicación De Un Programa Psicopedagógico De Inteligencia Emocional Para Superar Los Conflictos Entre Los Estudiantes, consigné como objetivo general definir el efecto del programa de inteligencia emocional en los conflictos de los estudiantes; el diseño de test que estuvo conformado por 35 estudiantes. Teniendo como resultado el promedio de 82.9% de reducción de nivel de conflictos en los talleres de teoría de la inteligencia emocional. Así mismo recomendamos practicar o inducir acciones formativas centradas al enfoque de la inteligencia emocional para así poder enfrentar a los conflictos de cada estudiante.

En Lambayeque Córdova (2016). Relizo una investigación titulada: Programa de Desarrollo de la Inteligencia Emocional para Disminuir la Violencia Escolar en los Estudiantes del 5to Grado de Educación Primaria de la Institución Educativa 10161 “Faustino Sánchez Carrión”. Morrope – Lambayeque, la cual tuvo como objetivo general planear un programa donde se desarrollen la inteligencia emocional con la finalidad de erradicar y/o disminuir la violencia en los estudiantes. Obteniéndose como resultados que existe violencia escolar. Concluyéndose que, esto se debe a que existen manejo inadecuado de los problemas o conflictos que se susciten; existe una autoestima y habilidades sociales baja en los estudiantes y una deficiente comunicación entre los mismos; lo que ocasiona que se desarrolle un clima en los estudiantes inadecuado. Se desarrollaron talleres como propuesta a la solución del problema y se recomienda aplicar el programa de resolución de conflictos propuesto.

En Lima Barrón (2018), en su investigación titulada “Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz- 2017”, la cual tuvo como objetivo general Determinar la influencia de las habilidades blandas en la interacción en el aula de docentes de la institución educativa. Por lo que concluyó que, existe una relación muy significativa garantizando que todos puedan estar de acuerdo en las decisiones que se pueden tomar, además, de que facilita la motivación de superación con el único beneficio de llegar a cumplir con el objetivo planteado.

### **Contexto Local**

En Amazonas Villacorta (2014). En su investigación realizada: Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, la cual tuvo como objetivo general medir la relación existente entre las variables en estudio. Mediante un tipo de investigación descriptivo, correlacional, utilizándose la entrevista y la encuesta como técnicas para recolectar la información; la muestra estuvo representada por 55 estudiantes. Concluyéndose que la inteligencia emocional tiene relación directa y significativa con el rendimiento académico de todos los estudiantes, además el 45% de los estudiantes sabe manejar sus emociones y actuar ante ello.

En Iquitos Moro y Quintanilla (2014). Realizaron una investigación titulada: Estudio Evaluativo de las Inteligencias Múltiples en los Alumnos del Sto. Grado de Primaria de las Instituciones Educativas Públicas de la Zona Baja de Belén, la cual tuvo como objetivo general evaluar cada una de las inteligencias múltiples a los alumnos. Mediante una investigación descriptiva; se utilizó un test de inteligencias múltiples para reunir la información deseada; la muestra estuvo representada por 81 alumnos. Concluyendo que los alumnos muestran mayor grado de desarrollo de la inteligencia emocional y lingüística. Recomendándose a los docentes estimular e incentivar el desarrollo de todas las inteligencias en especial de la inteligencia musical, la cual es la más baja.

Macedo (2016) nos dice que, en Amazonas, se realizó una investigación titulada “Clima laboral y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la



gerencia Sub Regional de alto Amazonas”, consigno como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Sub Regional de Alto Amazonas – 2015. Mediante un tipo de estudio descriptivo correlacional, donde la muestra está representada por 57 trabajadores. Cuyo resultado fue que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Concluyendo que el clima laboral de la Sub Gerencia es inadecuado y que los trabajadores de la institución no se ayudan de manera mutua.

### **1.3 Teorías Relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Inteligencia Emocional**

Según Vivas, Gallego y González (2007) “El uso inteligente de las emociones hace que, intencionalmente, las emociones trabajen para nosotros, utilizándolas de manera que nos ayuden a guiar la conducta y los procesos de pensamiento, a fin de alcanzar el bienestar personal”. Pág. 19

Las personas tienden a sentir satisfacción, energía y tener competencia para el dominio de sus costumbres mentales con la finalidad de establecer el rendimiento adecuado; otros por el contrario no tienden a reconocer como se encuentra su vida emocional; debatiéndose a una lucha interna lo que ocasiona que su capacidad y rendimiento de trabajo se vea debilitada. Por lo tanto, Goleman (2006) manifiesta que la “inteligencia emocional representa al desplazamiento de identificar, entender y manejar las emociones en uno mismo y en los demás”. Pág. 137

La inteligencia emocional es el cimiento fundamental de la competencia emocional; la cual se deriva como una facultad que se obtiene de la competencia emocional; que se puede desarrollar mediante la educación y el moldeamiento. García y Giménez-Mas (2010) explican que “la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y/o la agilidad mental”. Pág. 12 Las características mencionadas no señalan de manera radical los rasgos del carácter como son: la compasión y autodisciplina; las cuales son indispensables para tener una creativa y buena adaptación en la sociedad.

Pico, (2015). Nos dice que para poder hablar de inteligencia emocional primero debemos de conocer los términos por separado:

Inteligencia: Capacidad para la solución de problemas.

Emociones: Son procesos psicofisiológicos, los cuales funcionan como indicadores de lo que está sucediendo en nuestro ambiente, para poder dar una respuesta o realizar una acción.

Entonces se puede definir a la inteligencia emocional como una parte de la inteligencia social que consiste en la habilidad para observar las emociones nuestras y de los demás para usar esa información en la solución de conflictos.

## **Beneficios**

La inteligencia emocional ayuda a construir la personalidad con ayuda de los constructores: amabilidad, estabilidad emocional, extraversión y también es un indicador de los factores generales de la personalidad (Pico, 2015)

## **Dimensiones**

- a. **Intrapersonal:** es la habilidad de entender y ser consciente de nuestros sentimientos y emociones, también es conocer las debilidades y fortalezas que cada persona posee; y en base a ellos poder reflejar y demostrar nuestros sentimientos de la forma correcta sin perjudicar ni lastimar al resto. Consta de cinco componentes: Autoestima, conocimiento emocional, independencia, autorrealización y asertividad Bar-On (como se citó en Flores, 2017).
- b. **Interpersonal:** es la habilidad de tener consciencia de las emociones del resto; de colaborar y cooperar de una manera adecuada y positiva para establecer unas adecuadas y buenas relaciones con las personas que nos rodean. Comprende tres componentes: la empatía; la responsabilidad social y las relaciones interpersonales. Bar-On (como se citó en Flores, 2017).
- c. **Adaptabilidad:** consiste en poner en práctica las habilidades para poder contestar de una manera positiva y adecuada a los cambios que se suscitan en el entorno, dichos cambios son interpersonales y personales; se debe tener la disposición para adaptarse. Consta de tres componentes: prueba de la realidad; flexibilidad y solución de problemas. Bar-On (como se citó en Flores, 2017)

- d. **Manejo de Estrés:** es la facultad de poseer una visión optimista y positiva, saber controlar y manejar las emociones propias. Consta de dos componentes: control de impulsos y tolerancia al estrés. Bar-On (como se citó en Flores, 2017)
- e. **Estado de Ánimo:** es la facultad de disfrutar y gozar de el entorno, de uno mismo; y sentir la satisfacción de todo lo que logramos. Consta de dos componentes: optimismo y felicidad. Bar-On (como se citó en Flores, 2017)

Según Goleman (1996) en su libro Inteligencia Emocional menciona que existen cinco dimensiones de la Inteligencia Emocional:

- a) **Autoconocimiento Emocional:** Consiste en reconocerse uno mismo, conocer sus sentimientos, cómo reaccionar ante ellos, como son demostrados; es un factor importante de la IE porque permite conocer las emociones y adecuarlas para poder tener una vida idónea. Para conseguir todo ello se debe tomar conciencia de los sentimientos.
- b) **Autorregulación:** Habilidad de sobrellevar los sentimientos, adecuándolos ante cualquier momento o situación. Esta habilidad brinda seguridad emocional ante los contratiempos que se les presente.
- c) **Motivación:** Se utiliza el sistema motivacional para mantener en funcionamiento todo un sistema.
- d) **Empatía:** Habilidad para relacionarse con los demás, reconociendo los deseos y necesidades del resto.
- e) **Habilidades Sociales:** La eficiencia, el liderazgo y la popularidad se sustenta en estas habilidades sociales.

### **Importancia**

Aguilar, (2013). Nos dice que la inteligencia emocional es importante porque mediante de ella se logra la motivación, el control de impulsos, se regulan los estados de ánimos, permite el desarrollo de la persona y nos ayuda a empatizar con el resto.

Otro parte fundamental a considerar de la Inteligencia Emocional son los constructos de la personalidad; debido a la disposición existente para ejecutar y adquirir estrategias que permitan regular las emociones, que se encuentra relacionada con los precursores del temperamento que la persona trae cuando nace. Los resultados investigativos en el temperamento, acotan que la regulación emocional y las diferencias personales poseen

los cimientos genéticos y se desarrollan en la etapa de la niñez. Rothbart, Ahadi y Evans, 2000. (Citado en Enríquez Anchondo 2011).

Goleman (2010), definió la Inteligencia Emocional como la facultad de manejar y reconocer los sentimientos individuales, motivándonos y monitoreando las relaciones. El modelo de las competencias emocionales contiene una gama de competencias que ayudan a los individuos a manejar sus emociones orientadas hacia uno mismo y los demás. Dicho modelo plantea la IE como una teoría de desarrollo que propone una teoría de desempeño que se aplica de forma directa al ámbito organizacional-laboral, centrándose en pronosticar un desempeño laboral excelente. Dicha perspectiva se le considera como una teoría mixta, que se basa en la personalidad, emoción, cognición, neurociencia, motivación e inteligencia (procesos cognitivos y no cognitivos). Goleman en su libro IE menciona las habilidades siguientes:

- 1) Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión.
- 2) Autorregulación.
- 3) Control de impulsos.
- 4) Control de la ansiedad.
- 5) Diferir las gratificaciones.
- 6) Regulación de estados de ánimo.
- 7) Motivación.
- 8) Optimismo ante las frustraciones.
- 9) Empatía.
- 10) Confianza en los demás.
- 11) Artes sociales.

### **1.3.2 Habilidades Blandas**

Según Hiriyappa (2018), nos dice que la habilidad es la capacidad que tiene el ser humano para hacer las cosas bien de acuerdo al conocimiento que este posee. Los trabajadores mientras más habilidades posean son acreedores de un beneficio o premio que ha sido adquirido por su gran capacidad de solucionar los problemas y analizar la problemática a la cual se enfrentaron.

Magro (2017), menciona que existen dos tipos de habilidades importantes. Tenemos las habilidades llamadas duras, las cuales relacionan al conocimiento y la comprensión de las destrezas poseídas. Las llamadas habilidades blandas, son el complemento de las habilidades duras, y que generalmente se relacionan directamente con lo psicológico. Sin embargo, es necesario desarrollar ambas habilidades ya que permite desarrollarnos en nuestra vida académica y en un duro entrenamiento de nuestro conocimiento.

Según Yturralde (2018), las llamadas “Hard Skills o habilidades duras”, son aquellas destrezas, técnicas que las personas deben cumplir para que puedan desarrollarse en las diferentes funciones, el desarrollo de estas habilidades depende de la capacitación, entrenamiento y formación dura que realizaron.

Morocho (2016), indicó que debido a los resultados de las jerarquías organizaciones tradicionales, en la actualidad los colaboradores de todos los niveles deben contar con las habilidades blandas. “La importancia que desarrollen en estas habilidades blandas facilitará tener una interacción con éxito dentro de un ambiente de colaboración, ya que posibilita medir las habilidades de trabajo en equipo que han sido desarrolladas de tal forma que estén acorde con las habilidades blandas que cada uno posee”.

### **Importancia**

La importancia de las habilidades blandas se da porque cumple un rol importante dentro de la organización, ya que es un factor del clima organizacional, porque interviene en el comportamiento y actuación de los colaboradores frente a la entidad. Este es el mediador del plan organizacional y tendencias motivacionales que conduce a un comportamiento que tiene repercusiones positivas, productividad y satisfacción. Factor Intelectual (2013)

### **Tipos de Habilidades Blandas**

Ortega, (2017) nos dice que las habilidades blandas deben ser desarrollados desde el momento que se inicia la educación primaria, considerar importante en formación de la persona porque tendrá un desenvolvimiento social, familiar y en el trabajo para lo cual debe contar con ellas. Están directamente relacionados con los aspectos sociales

de una persona, muchas personas pueden realizar una carrera profesional y obtener títulos, eso no garantiza el desarrollo de estas habilidades tan importantes y solicitadas en el mercado laboral, las siguientes habilidades son las más solicitadas:

- 1) Creatividad
- 2) Capacidad de trabajar en equipo
- 3) Resolución de problemas
- 4) Comunicación asertiva
- 5) Adaptación a los cambios
- 6) Proactividad y asertividad
- 7) Autodominio y capacidad de articulación

Portillo, (2016) nos dice que con la era de la globalización, el mercado se ha vuelto más exigente en todo aspecto, sobre todo para los profesionales, deben cumplir con ciertas características para acceder a un puesto de trabajo, como son el desarrollo de las habilidades blandas, causando una reflexión mundial, por lo que las empresas buscan profesionales que tengan estas habilidades blandas, siendo un requerimiento al momento de postular para un empleo:

- a) Buena comunicación
- b) Buena organización
- c) Trabajo en equipo
- d) Pensamiento sociable
- e) Habilidades interpersonales de comunicación

### **Como se mide las habilidades blandas**

El departamento de Recursos Humanos es el encargado de llevar a cabo la evaluación, el cual determinará la situación de las habilidades blandas que repercuten en los trabajadores, aunque es habitual que se otorgue su realización a una comisión creada a tal efecto. Siendo el área más factible que determine la problemática que estos pueden presentar por las diferentes circunstancias.

### **Modelos de las Habilidades Blandas**

Ibarra, (2015) nos dice que, Se hizo una reunión, sobre las Oportunidades Económicas, que se llevó a cabo en Washington, donde se habló sobre las organizaciones y centros

de estudios. Los temas relevantes fueron que los profesionales de hoy deben contar con habilidades, destrezas, competencias técnicas y académicas:

- a) **Conocimientos:** se ha considerado dentro de este grupo, las matemáticas aplicadas, estadísticas, idiomas, economía y costos. Sería impresionante que todas las personas cumplan con todas las habilidades, pero la realidad es que unos destacan más en otras.
- b) **Destrezas:** En este grupo se ha considerado las formas de escrituras, manejos de textos, de la tecnología (computadoras, instalaciones, programas), tener la capacidad de solucionar problemas complicados, comunicación asertiva.
- c) **Competencias:** En este grupo se encontrará más cercano las habilidades blandas, porque hallamos la adaptación de situaciones, flexibilidad en los cambios, aprendizaje, autonomía, empatía, compromiso, trabajo en equipo.

### **Dimensiones**

**Proactividad:** Es importante porque es un factor para llegar al éxito profesional, Bateman y Crant han realizado un análisis sobre los comportamientos y tienen relación con el cumplimiento de los objetivos y la productividad. Porque se considera que este factor genera cambios en el área profesional. También podemos definir como la actuación de los individuos en la toma de decisiones con la finalidad de mejorar las condiciones de cualquier aspecto de la empresa. (Perez, 2013)

**Trabajo Bajo Presión:** Ya se hizo habitual trabajar bajo presión, esto se da por los cambios constantes que sufren las empresas, sin embargo, este enfoque puede ser favorable, la tensión ayudara a la adaptación del personal en el trabajo; si se considera como herramienta, entonces debe ser dirigido por un líder, ser más que un jefe, también debe tener habilidades para aplicarlos en su equipo de trabajo. Para trabajar bajo presión de una manera sana sin afectar la salud física y emocional es necesario planificar, priorizar, gestionar, delegar y aprender a decir no, siempre buscando otras estrategias de solución. Además, la empresa puede dar a entender que la presión no es sinónimo de estrés, mostrando apoyo a sus trabajadores para que así puedan tener mejores hábitos de vida, brindarle motivación para ellos y su familia. (Sanchez, 2017)

**Comunicación:** Lo definen como una técnica bilateral por los mensajes emitidos de la empresa y los equipos de trabajo que se encuentren dentro de ella, es considerada como una herramienta que es utilizada por todas las personas en cualquier momento y situación, pero se verá la habilidad o capacidad de esta en el momento que podamos interpretar, entender, y convertir en el significado que deseamos decirlo, como siempre estamos en comunicación, se ha vuelto una herramienta indispensable en cualquier ámbito. Agurro, (como se citó en (Villavicencio, 2017)).

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿De qué manera la Inteligencia Emocional Influenciará en las Habilidades Blandas de los trabajadores de la UGEL Luya 2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

Los autores (Ñaupas, Mejía, & Novoa, 2014), manifiestan que es importante mencionar en todo trabajo de investigación tiene manifestar las razones del porqué de la ejecución del estudio.

Justificación Metodológico: Debido a que se consideró los pasos del método científico, como es la observación, formulación del problema, hipótesis, etc. Además, que ellos nos permitirán recaudar los datos apropiados para la investigación siendo una forma de demostrar la confiabilidad y validez que tiene la investigación.

Justificación Social: Permite la asimilación del proceso ya que los resultados y las conclusiones a las que llegaremos pueden ser interés para el público en general, además permite que la información pueda ser un medio más que se dará a conocer.

Justificación Teórico: es el debido contraste que se realiza en la investigación, debido al minucioso debate académico el cuál precisa el nivel de veracidad que tiene la información que se utilizó para definir las variables.

#### **1.6 Hipótesis**

**H1:** La Inteligencia Emocional si tendrá influencia en las Habilidades Blandas de los trabajadores de la UGEL LUYA.

**H0:** La Inteligencia Emocional no tendrá influencia en las Habilidades Blandas de los trabajadores de la UGEL LUYA.



## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en las Habilidades Blandas de los trabajadores de la UGEL Luya.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

- a) Analizar la situación emocional de los trabajadores de la UGEL de Luya.
- b) Identificar las Habilidades Blandas que poseen los trabajadores de la UGEL Luya.
- c) Elaborar un Programa de Inteligencia Emocional para el personal de la UGEL Luya.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de investigación**

#### **2.1.1 Enfoque**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que una investigación cuantitativa es la que proporciona resultados numéricos, para luego ser procesada mediante la estadística descriptiva, razón por la cual se acepta este enfoque.

#### **2.1.2 Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación es no experimental de corte transversal.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) una investigación no experimental es aquella donde las variables serán estudiadas en su contexto natural, por lo que no habrá modificación de ella, y transversal porque se hará la descripción de la población en estudio en un determinado tiempo.

#### **2.1.3 Alcance**

La presente investigación es de tipo descriptiva correlacional

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación descriptiva es “busca especificar las características, elementos, propiedades, maneras de un grupo de

personas, objetos, procesos y cualquier otro fenómeno que se encuentre en estudio”. Además, es el principal medio que permitirá conocer los datos más relevantes de la muestra en estudio.

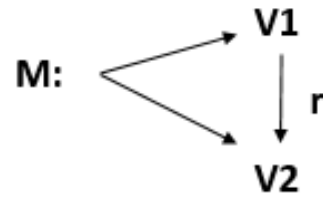
**Donde**

**M:** Muestra

**V1:** Variable Independiente

**V2:** Variable Dependiente

**R:** Correlacional



## 2.2 Variables, Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
<b>V.I Inteligencia Emocional</b>	Goleman (2010), definió la Inteligencia Emocional como la facultad de manejar y reconocer los sentimientos individuales, motivándonos y monitoreando las relaciones. El modelo de las competencias emocionales contiene una gama de competencias que ayudan a los individuos a manejar sus emociones orientadas hacia uno mismo y los demás.	Autoconocimiento	Aptitud Personal	N° 1	Encuesta /Cuestionario
			Autorrealización	N° 2	
		Empatía	Relaciones Interpersonales	N° 3	
			Orientación Social	N° 4	
		Habilidades Sociales	Solución de Problemas	N° 5	
			Control de Emociones	N° 6	
		Autorregulación	Tolerancia	N° 7-8	
		Motivación	Optimismo	N° 9-10	
<b>V.D Habilidades Blandas</b>	Morocho (2016), indicó que debido a los resultados de las jerarquías organizaciones tradicionales, en la actualidad los colaboradores de todos los niveles deben contar con las habilidades blandas. “La importancia que desarrollen en estas habilidades blandas facilitará tener una interacción con éxito dentro de un ambiente de colaboración, ya que posibilita medir las habilidades de trabajo en equipo que han sido desarrolladas de tal forma que estén acorde con las habilidades blandas que cada uno posee”.	Trabajo bajo presión	Control de emociones	N° 1	Encuesta /Cuestionario
			Tolerancia	N° 2	
			Toma de decisiones	N° 3	
			Buena actitud	N° 4	
		Identificación	Compromiso con la organización	N° 4	
			Perseverancia	N° 5	
		Proactividad	Capacidad de confianza	N° 6	
			Dedicación personal	N° 7	
		Trabajo en Equipo	Trabajo mutuo	N° 8	
			Compromiso	N° 9	
			Liderazgo en equipo e individual	N° 10	

Fuente: elaboración propia

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Según (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014) nos dice que la población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

**Tabla N° 1 – POBLACIÓN N° 1**

ÁREAS	NÚMERO DE TRABAJADORES
DIRECCIÓN	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	
GESTIÓN INSTITUCIONAL	
GESTIÓN PEDAGÓGICO	
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

Fuente: Elaboración Propia

### 2.3.2 Muestra

Para (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014) la muestra es definida como “un sub conjunto de la población sobre el cual se puede realizar el estudio, recolectar información. Además, debe ser representativo de la población”.

Constituida por la primera población bajo estudio, siendo ésta los 57 trabajadores de la Institución UGEL Luya.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnicas

Es importante identificar las técnicas e instrumento que se utilizarán para la recolección de información:

Encuesta: La encuesta es el método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida.

#### **2.4.2 Instrumento**

Cuestionario: Este instrumento es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables, son usadas en encuestas de todo tipo para calificar, medir y conocer alguna información que se requiera.

#### **2.4.3 Validez**

Los instrumentos de recolección de datos fueron validaron con dos expertos profesionales en la materia, los mismos que se encuentran en anexos, que garantizaron la aplicación para la recolección de datos estadísticos.

#### **2.4.4 Confiabilidad**

Es necesario que para toda investigación exista un coeficiente que determine el nivel de confiabilidad y veracidad de la investigación, por lo que utilizaremos el coeficiente Alfa de Cron Bach, el cual determina diversas estimaciones de confiabilidad basadas en la correlación promedio entre reactivos dentro de una prueba. Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que un coeficiente de confiabilidad; la medición va de 0 a 1, lo cual determina un mínimo error de medición.

### **2.5 Métodos de análisis de datos**

En la investigación, se aplicará y recolectará los resultados de la encuesta, se pasará a procesar dicha información obtenida, ingresándolos al programa SPSS versión 22, con la finalidad de obtener datos estadísticos, la relación entre las variables, tablas de resultados, entre otros, permitiéndonos hacer un mayor y mejor análisis e interpretación de la información y comprensión de cada una de las variables y sus resultados.

### **2.6 Aspectos éticos**

En el presente proyecto de investigación, se tuvo en cuenta los principios de la ética, respetando los lineamientos establecidos por la universidad, por lo que no se plagiara ni copiara ninguna información bibliográfica, ya que todas las establecidas en la presente investigación, estarán citadas con el respectivo nombre de los autores. Así mismo, se tuvo en cuenta el consentimiento previo para la aplicación del test en los trabajadores de la institución UGEL Luya, recolectando información manteniendo la privacidad de las personas, la confidencialidad por parte de los investigadores con respecto a los resultados

individuales, y también por parte de los participantes con respecto al instrumento aplicado. Todo ello, basado en la veracidad y objetividad de la información recolectada buscando la certeza del resultado obtenido.

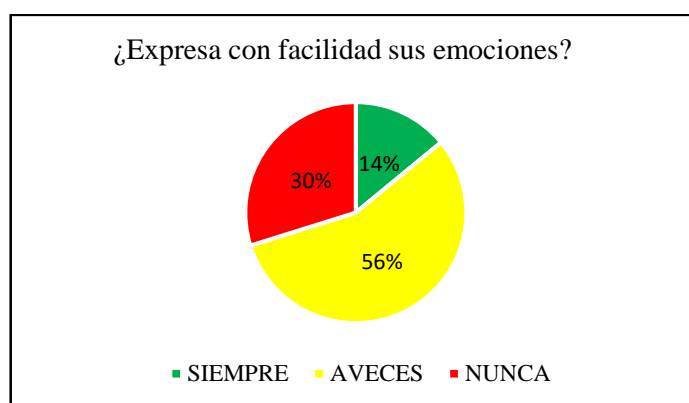
### III. RESULTADOS

#### 3.1 Diagnosticar la situación emocional del personal de la UGEL de Luya.

**Tabla N° 2**

<b>¿Expresa con facilidad sus emociones?</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>
SIEMPRE	8	14%
AVECES	32	56%
NUNCA	17	30%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia



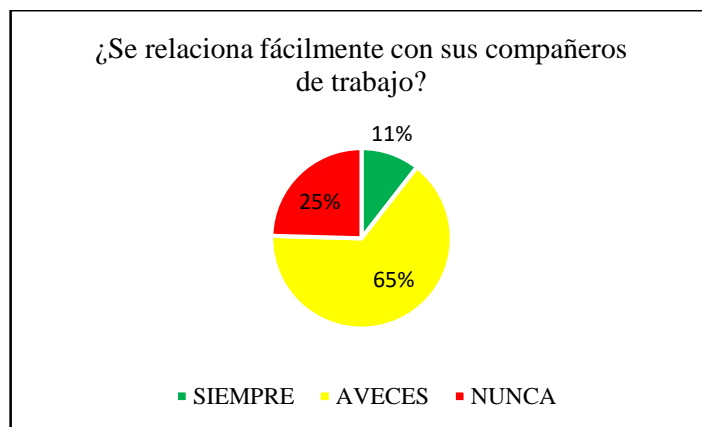
**Figura N° 1. Expresión de emociones**

Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 56% de los encuestados a veces suele expresar sus emociones, el 30% nunca lo hace y solo el 14% considera que es necesario la expresión en el área laboral.

**Tabla N° 3**

<b>¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo?</b>		
<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>
SIEMPRE	6	11%
AVECES	37	65%
NUNCA	14	25%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia



**Figura N° 2. Relación de compañerismo**

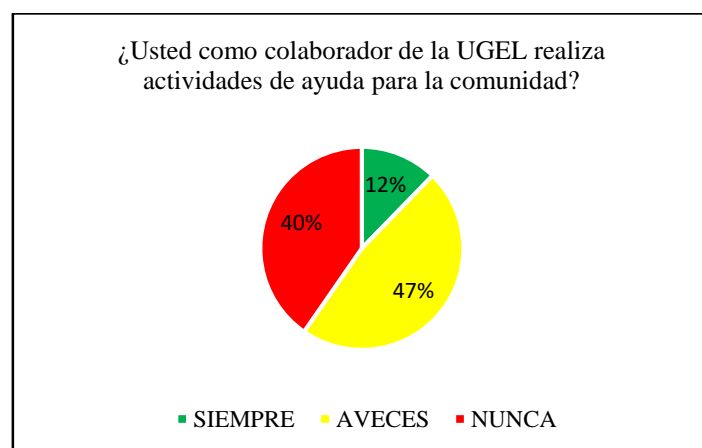
Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 65% de los trabajadores a veces tiene la facilidad de desenvolverse en un ambiente laboral adecuado, el 25% nunca desea hacerlo y el 11% siendo un porcentaje mínimo se considera que actúa en conjunto para cumplir los objetivos.

**Tabla N° 4**

**¿Usted como colaborador de la UGEL realiza actividades de ayuda para la comunidad?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Válido
SIEMPRE	7	12%
AVECES	27	47%
NUNCA	23	40%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



**Figura N° 3. Actividades en conjunto.**



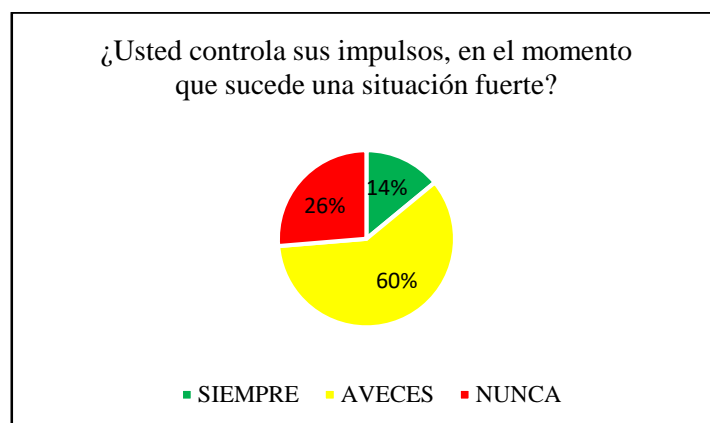
Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 47% de los encuestados a veces tiene la iniciativa de realizar actividades en fin de una comunidad, debido a que actúa en conjunto, siendo el 40% un grupo que no tiene ese ímpetu de realizarlo y el 12% solo lo hace.

**Tabla N° 5**

**¿Usted controla sus impulsos, en el momento que sucede una situación fuerte?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Válido
SIEMPRE	8	14%
AVECES	34	60%
NUNCA	15	26%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



**Figura N° 4. Control de emociones.**

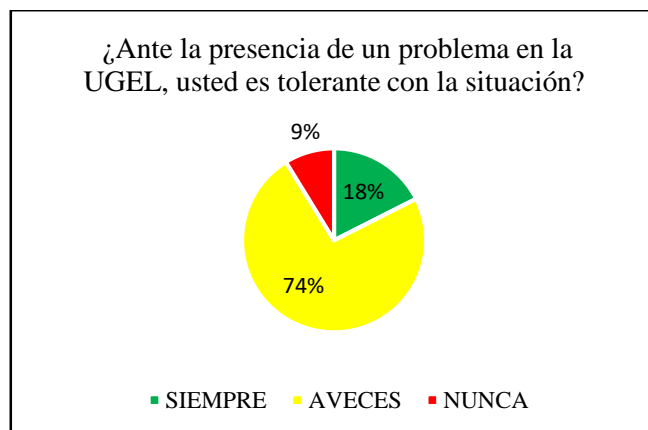
Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 60% de los trabajadores muy pocas veces suele controlar sus impulsos, el 26% nunca lo hace y demuestra la violencia, solo el 14% considera que es necesario tener un comportamiento adecuado.

**Tabla N° 6**

**¿Ante la presencia de un problema en la UGEL, usted es tolerante con la situación?**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Válido
SIEMPRE	10	18%
AVECES	42	74%
NUNCA	5	9%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



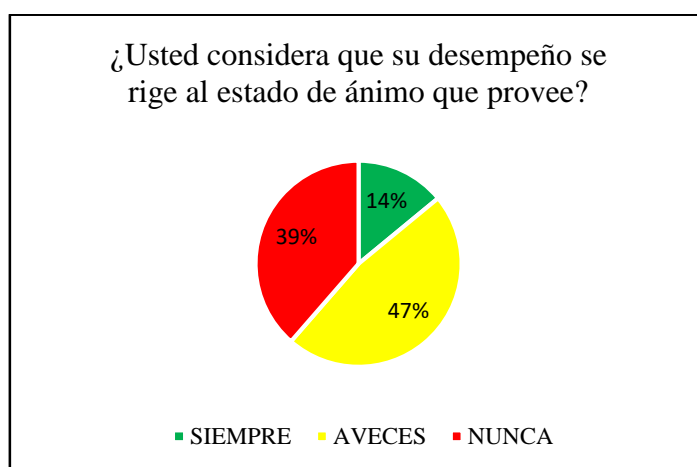
**Figura N° 5.** Tolerancia en el ambiente laboral.

Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 74% de los encuestados a veces suele ser tolerante en las situaciones que puede estar atravesando la institución, el 18% demuestra la capacidad de sobrellevar las situaciones que pueden presentarse, mientras que el 9% no es tolerante en el trabajo.

**Tabla N° 7**

¿Usted considera que su desempeño se rige al estado de ánimo que provee?		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje Válido
SIEMPRE	8	14%
AVECES	27	47%
NUNCA	22	39%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



**Figura N° 6.** Estados de ánimos.

Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 47% de los encuestados a veces suele tener un estado de ánimo bastante tolerante, pero en ciertas ocasiones, el 39% manifiesta que el estado de ánimo no repercute en la ejecución de las tareas que realiza y el 14% concuerda que el estado de ánimo es el principal impulsor de cumplir a tiempo con las tareas encomendadas.

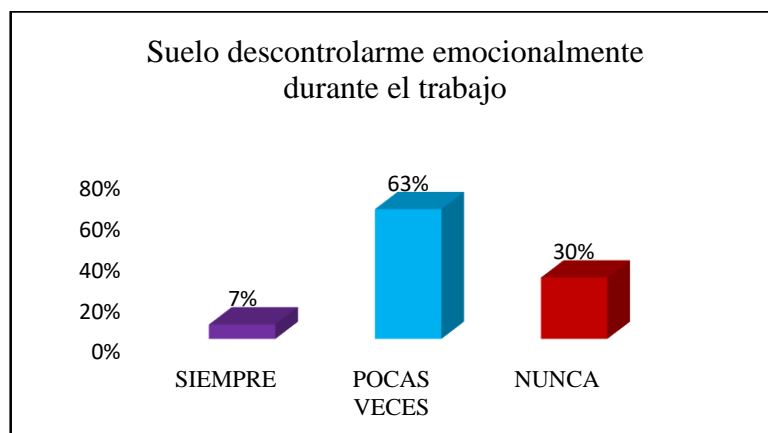
### 3.2 Identificar las habilidades blandas que poseen los trabajadores de la Ugel Luya

**Tabla N° 8**

#### **Suelo descontrolarme emocionalmente durante el trabajo**

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje Válido</b>
SIEMPRE	4	7%
POCAS VECES	36	63%
NUNCA	17	30%
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración Propia



**Figura N° 7. Descontrol emocional**

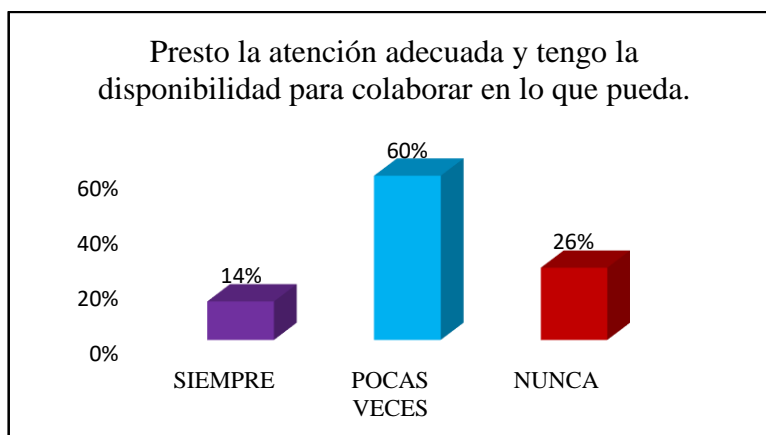
Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 63% de los encuestados muy pocas veces suele tener una actitud muy poco favorable al momento de cumplir con su trabajo, el 30% nunca lo hace y el 7% siempre lo hace.

**Tabla N° 9**

**Presto la atención adecuada y tengo la disponibilidad para colaborar en lo que pueda.**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Válido
SIEMPRE	8	14%
POCAS VECES	34	60%
NUNCA	15	26%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura N° 8. Cooperación en el trabajo.**

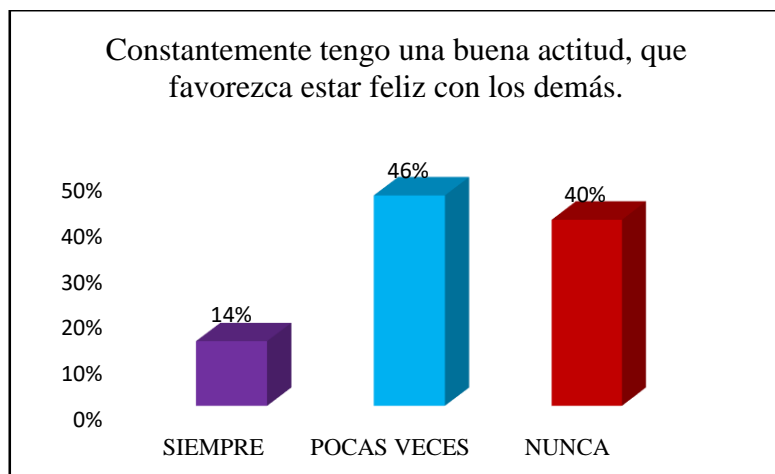
Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 60% de los trabajadores encuestados manifiestan que muy pocas veces son conscientes de transmitir una actitud adecuada en sus labores, el 26% nunca tiene ganas de trabajar y el 14% si son trabajadores eficientes.

**Tabla N° 10**

**Constantemente tengo una buena actitud, que favorezca estar feliz con los demás.**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Válido
SIEMPRE	8	14%
POCAS VECES	26	46%
NUNCA	23	40%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



**Figura N° 9. Buena actitud.**

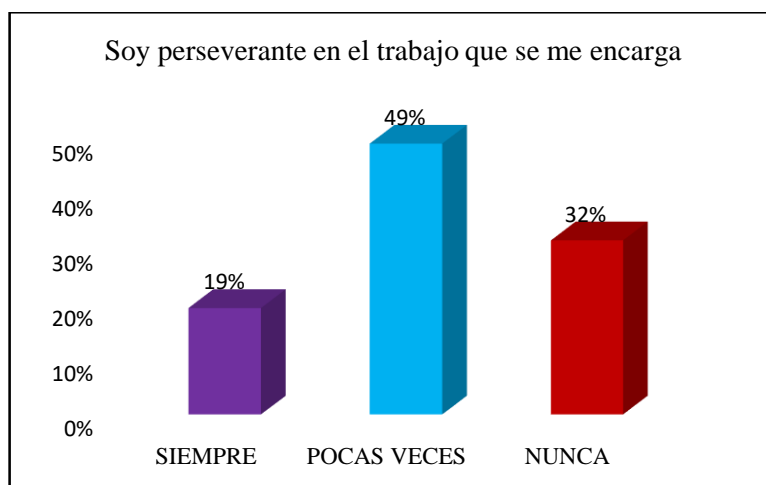
Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 46% de los trabajadores encuestados manifiestan que muy pocas veces tiene una actitud que les permita trabajar de forma correspondiente con los objetivos de la institución y el 40% nunca es consciente de llevar una relación de coyuntura oportuna ya que el 14% solo trasmite una unión de trabajo.

**Tabla N° 11**

**Soy perseverante en el trabajo que se me encarga.**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Válido
SIEMPRE	11	19%
POCAS VECES	28	49%
NUNCA	18	32%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



**Figura N° 10. Perseverancia**

Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 49% de los trabajadores encuestados manifiestan que muy pocas veces son perseverantes al momento de realizar su trabajo ya que al ser un porcentaje alto generaría una inestabilidad de conciencia para realizar todo el trabajo, el 32% nunca es perseverante y solo el 19% si lo es.

**Tabla N° 12**

Me gusta trabajar en equipo porque es más fácil llegar a los objetivos.		
Descripción	Frecuencia	Porcentaje Válido
SIEMPRE	9	16%
POCAS VECES	34	60%
NUNCA	14	25%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



**Figura N° 11. Trabajo en equipo.**

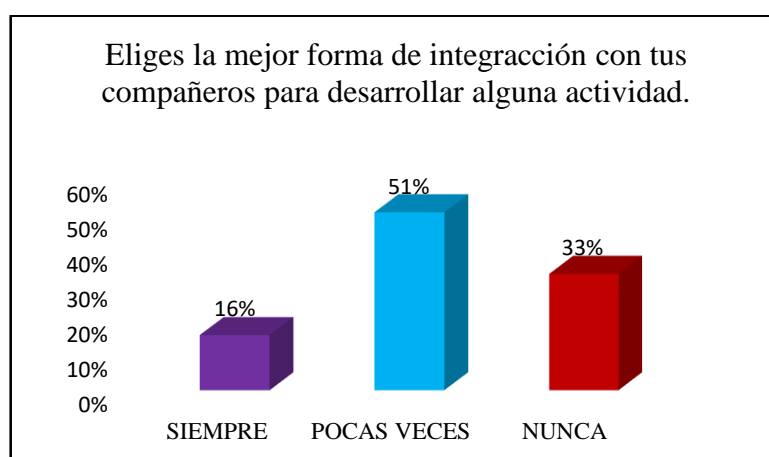
Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 60% de los trabajadores encuestados manifiestan que muy pocas veces les gusta trabajar en equipo ya que suelen ayudarse mutuamente pero que también tienen dificultades de comprensión, pero el 25% no les gusta trabajar en equipo y el 16% considera que es medio factible y eficiente para cumplir con los objetivos de la empresa y genera grandes beneficios.

**Tabla N° 13**

**Eliges la mejor forma de integración con tus compañeros para desarrollar alguna actividad.**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Válido
SIEMPRE	9	16%
POCAS VECES	29	51%
NUNCA	19	33%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia

**Figura N° 12. Integración y desarrollo de actividades.**

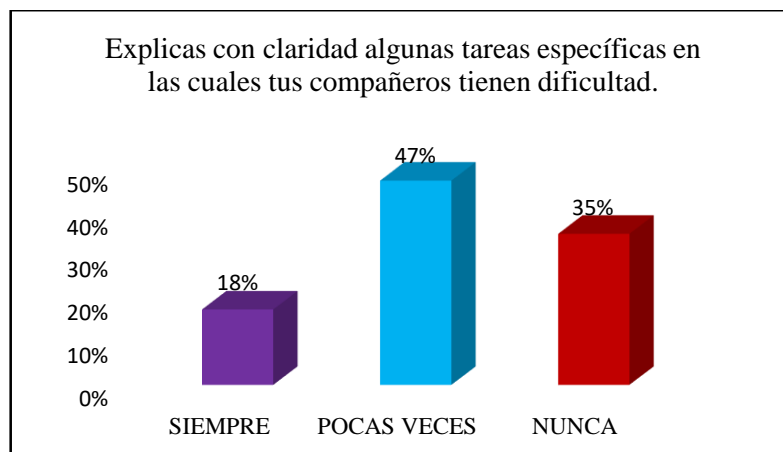
Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 51% de los trabajadores encuestados manifiestan que muy pocas veces buscan diversas formas de integración ya que existen actividades que no requieren de un equipo amplio para cumplir con la misión de la empresa, el 33% no le gusta formar parte de un trabajo en conjunto y el 16% siempre es un trabajador eficiente.

**Tabla N° 14**

**Explicas con claridad algunas tareas específicas en las cuales tus compañeros tienen dificultad.**

Descripción	Frecuencia	Porcentaje Válido
SIEMPRE	10	18%
POCAS VECES	27	47%
NUNCA	20	35%
TOTAL	57	100%

Fuente: Elaboración Propia



**Figura N° 13.** *Compromiso con los demás.*

Interpretación: En el gráfico podemos observar que el 47% de los trabajadores encuestados manifiestan que muy pocas veces tiene la habilidad de desenvolverse en las tareas de sus compañeros es por eso que trata de enseñarles para que sepan desenvolverse en otra eventualidad, el 35% nunca demuestra estar comprometido con las tareas de los demás y el 18% son capaces de ayudar a sus compañeros.



#### IV. DISCUSIÓN

La UGEL luya es una institución que es dirigido por la Dirección Regional de Educación Amazonas, que contribuyen con fomentar la cultura educacional y llevar más conocimiento a todos los niños de la zona, sin embargo, dentro de la institución se ha evidenciado problemas relacionado con las emociones de los colaboradores, para ello se analizó la situación actual del personal, mediante la técnica de la encuesta, los resultados muestran que solo el 56% tiene la facilidad de expresar sus emociones, ya que esto concluiría que no existe un ambiente de confianza para el personal 30% no demuestra sus emociones y el 14% tiene la facilidad de hacerlo (tabla 2). Cabe recalcar que la relación de compañerismo repercute mucho en las emociones y la capacidad de comprensión entre compañeros por ello los resultados arrojaron que el 65% a veces es consciente de que le falta más desenvolvimiento en el área en el cual se desempeña, el 24 % que nunca logran relacionarse fácilmente, lo que significa que los colaboradores de la UGEL no tienen sus habilidades blandas bien desarrolladas, causando un ambiente insatisfecho en toda la institución y solo el 11% lo hace de forma activa (tabla 3). Muchas veces es necesario que cada trabajador se desenvuelva más favoreciéndolo asimismo y a la institución por lo que podemos decir de un 100% solo el 12% de los trabajadores sienten deseos de superación, esto estría generando falta de compromiso por el resto de trabajadores los cuáles no tendrían ímpetu y ganas de trabajar (tabla 4). Los problemas surgen en cualquier momento de la ejecución del trabajo para lo cual el personal debe estar en la capacidad de solucionarlo y para ello debe estar al mando el jefe o un líder, ya que de acuerdo a la situación que se presente puede ocurrir algún problema interno ya que muchos de los trabajadores no controlan sus impulsos de forma adecuada siendo el 14% de los encuestados los que sí tienen la capacidad para controlar sus impulsos (tabla 5). Muchas veces el buen desarrollo de un ambiente laboral surge de que tan alto está el estado de ánimo del trabajador lo cual el 47% respondieron que pocas son las veces que lo desarrollan sus actividades, esto debido a que el ambiente laboral no es el adecuado, repercutiendo en el comportamiento y desempeño de sus actividades de los colaboradores.

Para respaldar nuestros resultados consideramos al autor, Morocho (2016), indicó que debido a los resultados de las jerarquías organizaciones tradicionales, en la actualidad los colaboradores de todos los niveles deben contar con las habilidades blandas. “La importancia que desarrollen en estas habilidades blandas facilitará tener una interacción con éxito dentro

de un ambiente de colaboración, ya que posibilita medir las habilidades de trabajo en equipo que han sido desarrolladas de tal forma que estén acorde con las habilidades blandas que cada uno posee”.

Así mismo se evaluaron las habilidades blandas que posee cada trabajador, lo que nos ayudará a identificar si estas se encuentran en un nivel adecuado para que pueda favorecer al momento de realizar sus actividades, se trató de analizar si los trabajadores suelen descontrolarse emocionalmente en las diversas actividades que la institución desarrolla, siendo un 63% de los encuestados que pocas veces no miden la reacción a los actos cometidos, el 30% no controla sus emociones lo que repercute un problema psicológico para ellos ya que solo el 7% es capaz de pensar antes de actuar (tabla 8). Sin embargo, cabe recalcar que para que un trabajo sea condecorado con honores es necesario que como trabajadores presten la atención correspondiente al momento de realizar las actividades, a la vez de estar disponible para cualquier eventualidad ya que 60% de ellos solo considera estar disponible para las diversas situaciones que puedan presentarse (tabla 9). Al momento de que pueda ocurrir un desconocimiento por parte del trabajador es necesario que otro esta capacidad para darle solución a dicha situación ya se demuestra que solo el 47% manifiesta que lo hace, pero no la forma precisa sino como él pueda desarrollarlo y muchas veces esto podría generar grandes dificultades en otro momento (tabla 14). Cabe señalar que existe la necesidad de integración y que muchas veces como trabajadores no se desarrolla de la forma oportuna generando un nivel de desconfianza impertinente, siendo la principal causa de ineficiencia en equipo.

Así mismo existen otros factores que aquejan a la institución es que no son perseverantes con las actividades que realizan, no realizan acciones que apoyen a sus compañeros como es la ayuda mutua ante cualquier problema que tenga un compañero, por lo que no les gusta trabajar en equipo, lo cual es importante ya que de esta manera se puede lograr el alcance de los objetivos de la institución.

Compartiendo la teoría de García y Giménez-Mas (2010) explican que “la inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia y/o la agilidad mental”. Las características mencionadas no señalan de manera radical los rasgos del carácter como son: la compasión y autodisciplina; las cuales son indispensables para tener una creativa y buena adaptación en la sociedad.

Cabe señalar que tener colaboradores con las habilidades desarrolladas es adecuado ya que proporcionan un valor agregado a la organización, además de ello que los colaboradores son el activo más importante que posee una entidad, y son ellos que generan todos los ingresos, para ello es que decimos que la importancia de las habilidades blandas se da porque cumple un rol importante dentro de la organización, ya que es un factor del clima organizacional, porque interviene en el comportamiento y actuación de los colaboradores frente a la entidad.

## **V. CONCLUSIONES**

- a.** En la UGEL Luya, se diagnosticó problemas relacionado con la Inteligencia Emocional de los colaboradores; como principales problemas se evidenció que los colaboradores pocas veces expresaron sus emociones, pocas veces pudieron identificar sus cualidades y Habilidades Blandas para desarrollar su cargo, la relación entre los compañeros es muy difícil, ya que no existe colaboración entre los colaboradores, se niegan información esencial; todo ello causa un ambiente laboral negativo; no contaron con el apoyo inmediato de su jefe para la solución de los problemas que se suscitaron en la UGEL; otro factor deficiente que se encontró fue que pocas veces pudieron controlar sus impulsos y ser tolerables ante la presencia de problemas o situaciones difíciles.
- b.** Los resultados de la encuesta que fue practicada a los trabajadores de la UGEL-Luya, indicaron que no tienen sus Habilidades Blandas desarrolladas adecuadamente, ya que no saben actuar ni controlarlo ante situaciones de estrés, por lo que se evidencia que no existe un adecuado clima laboral ya que no hay la motivación suficiente por parte de la entidad, los trabajadores no se sienten reconocidos por el buen desempeño que logran, el compañerismo no es su principal característica positiva, no trabajan en equipo ni se interrelacionan como una sola entidad.
- c.** Se elaboró un Programa de Inteligencia Emocional el cual se puso en marcha dentro de la Institución se logró desarrollar las Habilidades Blandas y la Inteligencia Emocional de todos los colaboradores, dicho desarrollo evidenció un cambio notorio; lo cual tuvo un impacto positivo en los usuarios internos; ya que con la aplicación del pos-test se logró evidenciar que mejoró la satisfacción en los usuarios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- a.** Para el desarrollo de la inteligencia emocional, se deben de trabajar talleres en los cuales se estimule el desarrollo de las actividades blandas; mediante dinámicas individuales y grupales, presentándoseles distintas situaciones para ver cómo actúan ante ellas, dichas dinámicas tienen que consistir en unir a todo los colaboradores incluyendo al jefe para que el trabajo en equipo sea eficiente; brindando así un mejor servicio a los clientes y lograr el cumplimiento de los objetivos y metas planteados.
- b.** Se recomienda implementar con un sistema adecuado y muy bien equipado con la finalidad de que los trabajadores desarrollen sus habilidades blandas y se capaciten en todos los aspectos, además, se deben realizar actividades para que exista un compañerismo y una relación oportuna con todos los trabajadores, ya que el desarrollo es muy relevante para cumplir con los objetivos que se han planteado y obtener grandes beneficios para la institución.
- c.** El Programa de Inteligencia Emocional se debe trabajar periódicamente; para poder diagnosticar el impacto que tendría en dicha institución, siendo un medio básico para determinar el crecimiento que ha tenido el desarrollo de la inteligencia emocional y que tanto ha influenciado las habilidades blandas.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguila, S. (2015). *Las relaciones humanas y su incidencia en la construccion de un adecuado clima organiacional en la empresa redgestion CIA*. Guayaquil. Obtenido de <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/ec/>
- Ascue Pallqui, E. (2014). *Propuesta de mejora para una empresa dedicada a la evaluación y capacitación en habilidades blandas según a NTP ISO 9001: 2009*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/2271>
- Barrón Cotrina, M. (2018). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa “Ricardo Palma” de Acopampa, Carhuaz- 2017*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21803>
- Brooks, E. (2013). *The Impact of Emotional Intelligence and Executive Coaching*. Estados Unidos. Obtenido de [https://etd.ohiolink.edu/!etd.send\\_file?accession=case1365117435&disposition=inline](https://etd.ohiolink.edu/!etd.send_file?accession=case1365117435&disposition=inline)
- Córdova, Y. (2016). *Programa de Desarrollo de la Inteligencia Emocional Para Disminuir la Violencia Escolar en los Estudiantes del 5to Grado de Educación Primaria de la Institución Educativa Primaria 10161 "Faustino Sánchez Carrión", Morrope - Lambayeque*. Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1050/BC-TES-5823.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado Chacón, D. (2014). *Inteligencia emocional en trabajadores de empresas de telecomunicaciones y de desarrollo de software*. Arequipa. Obtenido de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/3515>
- Espinoza, O. (2015). *La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/727>
- Factor Intelectual. (2013). *Importancia del Clima Organizacional*. *Factor Intelectual*. Obtenido de <https://factorintelectual.wordpress.com/>
- Gómez Bayona, B. (2014). *La Inteligencia Emocional como Estrategia para mejorar la Calidad de la Prestación de los Servicios de Salud en Colombia*. Bogotá. Obtenido

de

[https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13144/ENSAYO%20DE%20GRADO%20\(1\).pdf?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13144/ENSAYO%20DE%20GRADO%20(1).pdf?sequence=1)

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. 6ta edición). México: McGrawHill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hiriyappa, B. (2018). *Desarrollo de laas habilidades blandas*. España. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?isbn=154753060X>

López Ortiz, W. (2016). *Relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción del Cliente de la Municipalidad de la Democracia, departamento de Escuintla*. Escuintla. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Lopez-Walter.pdf>

Magro, G. (2017). Efectos y mediación de un programa de habilidades blandas a través del desarrollo de la cognición corporizada en estudiantes universitarios. *REBID*. Obtenido de [https://www.redib.org/recursos/Record/oai\\_articulo1417232-efectos-mediación-programa-habilidades-blandas-desarrollo-cognición-corporizada-estudiantes-universitarios](https://www.redib.org/recursos/Record/oai_articulo1417232-efectos-mediación-programa-habilidades-blandas-desarrollo-cognición-corporizada-estudiantes-universitarios)

Miranda Viteri, M. (2017). *Inteligencia emocional según género en adolescentes de 13 a 16 años de una institución educativa de la ciudad de Cajamarca - 2017*. Cajamarca. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11537/10755>

Moro, M., & Quintanilla, E. (2014). *Estudio evaluativo de las inteligencias múltiples en los alumnos del 5to. grado de primaria de las instituciones educativas públicas de la Zona Baja de Belén - 2009*. Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3000/T%20370.152%20M79.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morocho, A. (2016). *Propiedades Psicométricas de la Escala de Habilidades Blandas en Personal Administrativo de la UGEL AYABACA*. Piura. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10665>

- Ñaupas, H., Mejía, E., & Novoa, E. (2014). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=%C3%B1aupas+metodologia+dela+investigacion&source=lnms&tbn=bks&sa=X&ved=0ahUKEwiWvYuF6pXgAhVJj1kKHWOECPwQ\\_AUIEyGA&biw=1366&bih=657](https://www.google.com/search?q=%C3%B1aupas+metodologia+dela+investigacion&source=lnms&tbn=bks&sa=X&ved=0ahUKEwiWvYuF6pXgAhVJj1kKHWOECPwQ_AUIEyGA&biw=1366&bih=657)
- Perez, C. (2013). La proactividad como el exito profesional. *Gerencia*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/cristinaperez1/2012/06/08/proactividad-la-actitud-que-todo-lider-debe-tener/>
- Pico, I. (10 de Noviembre de 2015). *Psicología*. Obtenido de Psicología: <https://psicopico.com/la-inteligencia-emocional-definicion-historica/>
- Pineda, C. (2013). *Estrategias para mejorar la organizacion laboral en las instituciones*. Bogota. Obtenido de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/2837/T11.11%20S68e.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pumayalla, S., & Seminario, C. (2015). *Aplicación de un Programa Psicopedagogico de Inteligencia Emocional para superar los Conflictos entre los estudiantes de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación de la Universidad Nacional de Piura*. Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/534>
- Sanchez, C. (2017). Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en colombia. *Unidad militar nueva Granada*. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16312/1>
- Torres Guzmán, E. (2017). *Inteligencia Emocional y Evaluación del Desempeño en la División de Cajas Hipermercados Metro Marina Cencosud Perú - Lima 2017*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12039>
- Vallejo Bonilla, V. (2014). *Inteligencia emocional y su incidencia en el rendimiento académico de estudiantes de 10mo de básica de la unidad educativa La Salle*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7069/3.D05.001819.pdf;sequence=4>



- Vietes, A. (2017). *Conciencia Emocional y Regulación Emocional*. Barcelona. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2445/118533>
- Villacorta, E. (2014). *Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes de Medicina Humana de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana*. Amazonas. Obtenido de [https://uap.edu.pe/Investigaciones/Esp/Revista\\_12\\_Esp\\_04.pdf](https://uap.edu.pe/Investigaciones/Esp/Revista_12_Esp_04.pdf)
- Villavicencio, A. (2017). *Habilidades Personales*. Lima.
- Yturalde, E. (2018). El desarrollo sostenido de las habilidades y competencias. *Gestión de Talento*. Obtenido de <http://www.habilidadesblandas.com/>

## VIII. ANEXOS

### Anexo 1. Instrumentos de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### “INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL LUYA 2018”.

Cuestionario para medir la variable independiente Inteligencia Emocional

**Participantes:** Trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Amazonas

**Instrucciones:** Estimado trabajador (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una **X** la respuesta que Ud. crea conveniente.

N°	ITEMS/ INTELIGENCIA EMOCIONAL	S	A	N
1	¿Expresa con facilidad sus emociones?			
2	¿Identifica sus cualidades y habilidades para el desarrollo de su cargo?			
3	¿Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo?			
4	¿Usted como colaborador de la UGEL realiza actividades de ayuda para la comunidad?			
5	¿Su jefatura actúa de forma inmediata con la intención de resolver los problemas que surgen?			
6	¿Usted controla sus impulsos, en el momento que sucede una situación fuerte?			
7	¿Ante la presencia de un problema en la UGEL, usted es tolerante con la situación?			
8	¿Desarrolla sus actividades con optimismo?			
9	¿El ambiente, le permite desarrollar todas sus habilidades?			
10	¿Usted considera que su desempeño se rige al estado de ánimo que provee?			



**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL LUYA 2018”.**

Cuestionario para medir la variable dependiente Habilidades Blandas

**Participantes:** Trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Amazonas

**Instrucciones:** Estimado trabajador (a) a continuación se le presenta una serie de preguntas sírvase marcar con una **X** la respuesta que Ud. crea conveniente.

N°	ITEMS/ HABILIDADES BLANDAS	S	P V	N
1	Suelo descontrolarme emocionalmente durante el trabajo			
2	Presto la atención adecuada y tengo la disponibilidad para colaborar en lo que pueda.			
3	Soluciono las dificultades que ocurren de forma inesperada			
4	Constantemente tengo una buena actitud, que favorezca estar feliz con los demás.			
5	Soy paciente ante cualquier eventualidad ocurrida durante mi horario de trabajo			
6	Soy perseverante en el trabajo que se me encarga			
7	Desarrollo acciones que favorecen el respeto, la promoción y la educación en la institución donde trabajo.			
8	Me gusta trabajar en equipo porque es más fácil llegar a los objetivos.			
9	Eliges la mejor forma de integración con tus compañeros para desarrollar alguna actividad.			
10	Explicas con claridad algunas tareas específicas en las cuales tus compañeros tienen dificultad.			

## **Anexo 4. Plan de Intervención**

### **Programa de Inteligencia Emocional para Mejorar la Habilidades Blandas de los trabajadores de la UGEL Luya**

#### **1. Datos Generales**

**Lugar:** UGEL Luya

**Duración:** 3 semanas

**Alcance:** Dirigido a los colaboradores de la UGEL Luya, y el programa será desarrollado dentro de la institución; bajo la normativa de la institución.

**Aporte:** El programa mejorará el clima laboral en la institución, teniendo un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios internos.

#### **2. Objetivos**

**Objetivo General:** Desarrollar la Inteligencia Emocional de los trabajadores con la finalidad de reconocer las habilidades blandas de los trabajadores de la UGEL Luya.

##### **Objetivos Específicos:**

- a. Desarrollar talleres en un tiempo aproximado de 3 semanas en donde se estimulen las habilidades blandas de los colaboradores.
- b. Fomentar el trabajo en equipo de la UGEL Luya.
- c. Mejorar la satisfacción del usuario.

#### **3. Materiales y Recursos**

- ✓ Un ambiente espacioso y privado, en el cual se desarrollarán las sesiones.
- ✓ Sillas y material audiovisual.
- ✓ Material (fotocopias).
- ✓ Útiles escolares

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variable	Indicadores	Ítem de OV	Resultados esperados	Acciones	Fecha	Responsable
1. Inteligencia Emocional (V.I)	1. Aptitud Personal	2	1. Mejorar el servicio dando una información asertiva, satisfaciendo las necesidades del usuario con conocimiento del tema.	1. Charla al personal directivo de la UGEL	07 de febrero	Acosta Jáuregui Lili Trigoso
	2. Autorrealización	2	2. Mejorar los resultados para alcanzar los niveles de desempeño previstos motivando el esfuerzo del personal hacia resultados superiores	2. Reubicación del personal en las áreas de acuerdo a su perfil profesional para evitar frustraciones profesionales y personales que repercuten el trabajo.		
	3. Relaciones Interpersonales.	3	3.- Mejorar la comunicación entre Director, Jefes de Áreas y demás trabajadores de la Institución practicando una comunicación efectiva y directa, bajo la convicción de que sin importar la posición que se ocupe dentro de la Institución contribuimos al logro de los resultados de aprendizaje.	3. Realizar actividades de convivencia entre todos los trabajadores de la Institución.		
	4.- Orientación Social	4	4.- Mejorar la atención al usuario brindándole una información de calidad, absolviendo sus dudas orientándolo en sus acciones con conocimiento del tema.	4.-Realizar una capacitación al personal que acerca de los servicios que brinda la Institución, priorizando las áreas que tienen contacto directo con el usuario.		

	5. Solución de Problemas	5		5.-Realizar talleres de liderazgo dirigido a los directivos y Jefes de áreas de la Institución	14 de febrero		
		6	5.-Reducir y dar solución de manera rápida y efectiva los posibles problemas generados en la Institución propios de quehacer laboral mediante una toma de decisiones oportuna				
		7		6.-Ejecutar talleres de control emocional dirigido a todos los trabajadores de la UGEL			
		8	6.- Mejorar la gestión de las emociones en los trabajadores de la UGEL, para brindar un buen servicio al usuario Interno e interno.	7.-Ejecutar talleres de control convivencia dirigido a todos los trabajadores de la UGEL			
	6.Control de Emociones		7. Mejorar la convivencia entre trabajadores respetando sus diferencias, creencias religiosas, étnicas y culturales	8.-Realizar coordinaciones con el Director de la UGEL para ofrecer estímulos de recompensas a la labor de los trabajadores.	21 de febrero		
			8.- Mejorar las actitudes de los trabajadores de la UGEL, para mantenerse motivados y de esta manera mejorar el servicio al usuario.				
	7. Tolerancia						
	8. Optimismo				21 de febrero		



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, **Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Chiclayo, revisor (a) del trabajo de investigación titulada: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL LUYA 2018"**, de las estudiantes: **ACOSTA JAUREGUI ROSALIA & TRIGOSO PINGUS LILI** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **10%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mí leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 23 de marzo de 2019,

Firma  
**Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**  
DNI: 40546515





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Acosta Jaurqui Rosalia  
D.N.I. : 47.46.15.08  
Domicilio : Jr. Ortiz Anieta 1238  
Teléfono : Fijo : Móvil : 954589780  
E-mail : rossyacosta@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Trabajo de Investigación de Pregrado

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales  
Escuela : Administración  
Carrera : Administración  
☒ Grado Bachiller en Administración ☐ Título

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :  
Mención :

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Acosta Jaurqui Rosalia

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

"Inteligencia Emocional y su Influencia en las Habilidades Blandas de los Trabajadores de la Ugel Luya 2018"

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

☒ Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

☐ No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha : 08-04-2019





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

T. Rigoso Pingus Lili  
D.N.I. : 46283335  
Domicilio : B. Santa Cecilia 235  
Teléfono : Fijo : Móvil : 996468147  
E-mail : t.rigoso-90@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Trabajo de Investigación de Pregrado

☐ Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

☒ Grado

Bachiller en Administración ☐ Título

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

Grado : ☐ Doctorado

Mención :

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

T. Rigoso Pingus Lili

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

"Inteligencia Emocional y su Influencia en las Habilidades Blandas de los Trabajadores de la Ugel Luya 2018"

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

☒ Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

☐ No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha : 08-04-2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E.P. DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ACOSTA JAUREQUI ROSALIA

INFORME TÍTULADO:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS

HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES DE LA UBEL  
LUYA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 08-4-2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

E. P. ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

TRIEOSO PINGUS 1121

INFORME TÍTULADO:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN LAS

HABILIDADES BLANDAS DE LOS TRABAJADORES DE LA UGEL

LOYA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 08-04-2019

NOTA O MENCIÓN: ARROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN